

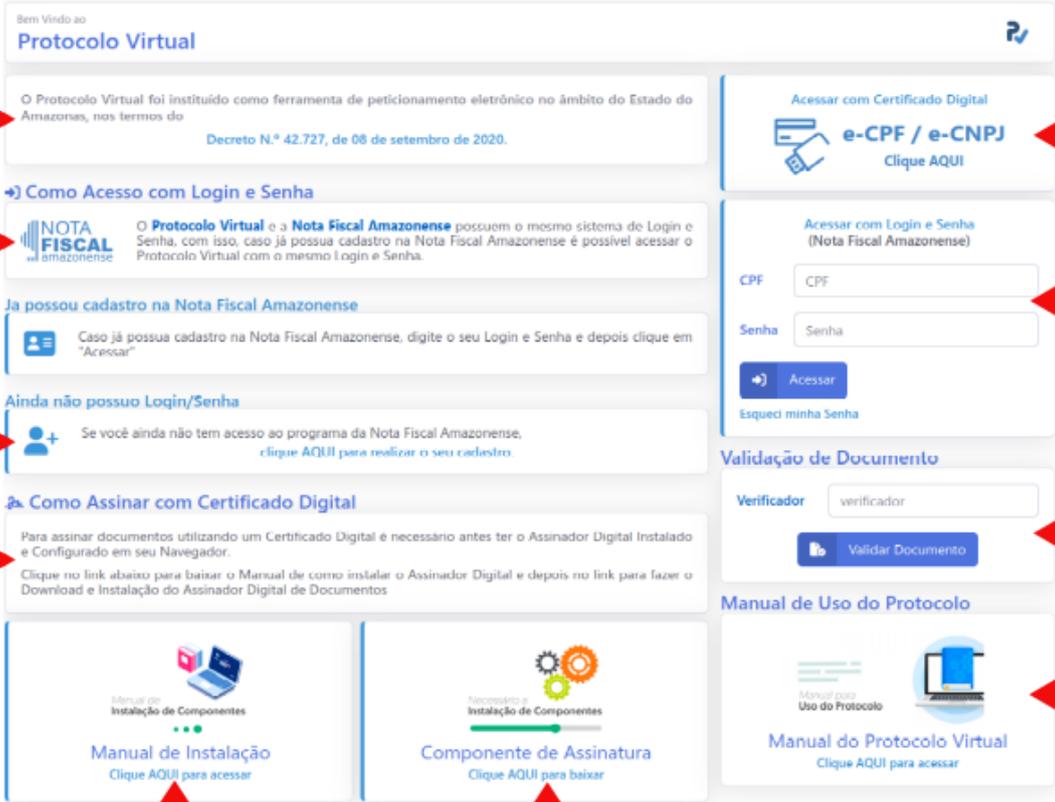
Manual do Usuário

Protocolo Virtual

Sumário

1. Tela Inicial do Protocolo Virtual.....	3
2. Requisitos do Sistema.....	4
2.1. Acessando com Login/Senha.....	4
2.1.1. Ainda Não Possuo Login/Senha.....	4
2.1.2. Já possuo Login/Senha da Nota Fiscal Amazonense.....	4
2.1.3. Já possuo Login/Senha da Nota Fiscal Amazonense mas esqueci a Senha.....	4
2.2. Acessando com Certificado Digital.....	4
2.2.1. Assinador Digital de Documentos.....	4
2.2.2. Instalando e Configurando o Assinador Digital de Documentos.....	4
3. Acesso ao Protocolo Virtual.....	5
3.1. Usando Certificado Digital.....	5
3.2. Usando Login/Senha.....	6
4. Formalizando um Processo.....	6
4.1. Passo 1: Escolha do Órgão do Estado.....	6
4.2. Passo 2: Escolha do Assunto.....	7
4.2.1. Assuntos Indisponíveis:.....	7
4.3. Passo 3: O que é Necessário para criar o Processo.....	8
4.4. Passo Extra 1: Solicitação Inicial.....	9
4.5. Passo Extra 2: Taxa de Expediente - SEFAZ/AM.....	9
4.6. Passo 4: Anexando Documentos e Gerando o Processo.....	10

1. Tela Inicial do Protocolo Virtual



The screenshot shows the home page of the Protocolo Virtual system. It features a header with the logo and a main content area divided into several sections. Red callout boxes with numbers 1 through 10 point to specific elements:

- 1**: Points to the introductory text about the system's legal basis (Decreto N.º 42.727).
- 2**: Points to the 'Como Acesso com Login e Senha' section.
- 3**: Points to the 'Ainda não possuo Login/Senha' section.
- 4**: Points to the 'Como Assinar com Certificado Digital' section.
- 5**: Points to the 'Manual de Instalação' link.
- 6**: Points to the 'Componente de Assinatura' link.
- 7**: Points to the 'Manual do Protocolo Virtual' link.
- 8**: Points to the 'Validação de Documento' section.
- 9**: Points to the login form fields (CPF and Senha).
- 10**: Points to the 'Acessar com Certificado Digital' link.

1. Fundamentação Legal do Protocolo Virtual, [Decreto N.º 42.727, de 08 de setembro de 2020](#).
2. Como Acessar com Login e Senha
3. Como Criar um Login/Senha para utilizar no Protocolo Virtual
4. Como Assinar Documentos Digitais com um Certificado Digital
5. Manual com o Passo a Passo para instalar e configurar o Assinador de Documentos Digitais
6. Instalador do Assinador de Documentos Digitais
7. Manual do Protocolo Virtual
8. Área aonde é possível validar um Documento Digital, bastando informar o Código Verificador do Documento Digital
9. Área para acessar o Protocolo Virtual via Usuário/Senha da Nota Fiscal Amazonense
10. Área para acessar o Protocolo Virtual via Certificado Digital

2. Requisitos do Sistema

O Protocolo Virtual pode ser acessado via Certificado Digital ou Login/Senha. Para acessar o Protocolo Virtual usando uma dessas opções siga as instruções abaixo:

2.1. Acessando com Login/Senha

O Protocolo Virtual e a Nota Fiscal Amazonense possuem o mesmo Login e Senha, com isso quem já possui cadastro na Nota Fiscal Amazonense já pode acessar o Protocolo Virtual.

2.1.1. Ainda Não Possuo Login/Senha

Caso não possua cadastro na Nota Fiscal Amazonense acesse o link <https://protocolo-virtual.amazonas.am.gov.br/criarSenha/> preencha o formulário para criar um novo usuário/senha.

2.1.2. Já possuo Login/Senha da Nota Fiscal Amazonense

Quem possui Usuário/Senha da Nota Fiscal Amazonense já pode acessar o Protocolo Virtual usando o mesmo Usuário e Senha

2.1.3. Já possuo Login/Senha da Nota Fiscal Amazonense mas esqueci a Senha

Caso possua usuário e senha da Nota Fiscal Amazonense mas não lembra da senha, acesse o link <https://protocolovirtual.amazonas.am.gov.br/esqueciSenha/> para gerar uma nova senha.

2.2. Acessando com Certificado Digital

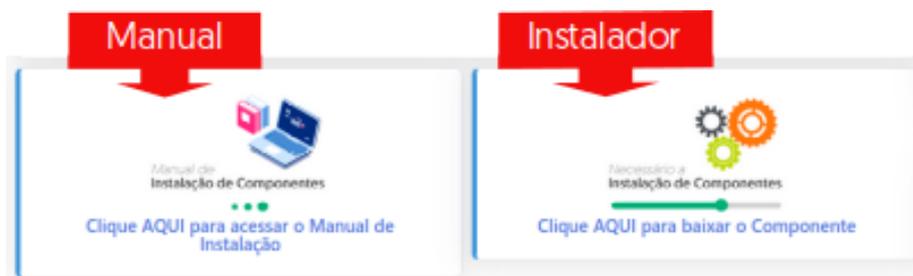
Para acessar com Certificado Digital verifique se o mesmo está devidamente instalado e atualizado antes de acessar o Protocolo Virtual

2.2.1. Assinador Digital de Documentos

O Protocolo Virtual utiliza uma ferramenta denominada Assinador Digital de Documentos para Assinatura dos seus documentos. Caso deseje criar ou anexar novos documentos a um processo é necessário antes instalar e configurar o Assinador Digital de Documentos.

2.2.2. Instalando e Configurando o Assinador Digital de Documentos

Na página inicial do Protocolo Virtual está disponível um manual com o passo a passo da instalação do componente do Assinador Digital de Documentos.



Ao lado do manual está a opção para download do instalador do componente do Assinador Digital de Documentos.

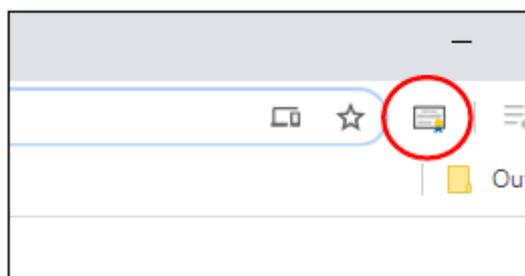
O componente está disponível APENAS para Microsoft Windows.

Caso tenha algum problema ou dificuldade no momento da instalação, envie-nos um e-mail para projeto.protocolo@sefaz.am.gov.br.

Lembramos que a instalação do componente necessita do Java instalado em sua máquina (https://www.java.com/pt_BR/download/).

Recomendamos a utilização do Google Chrome, Microsoft Edge ou do Mozilla Firefox como navegadores, em suas últimas versões.

Após a instalação do componente, um ícone deverá aparecer no canto superior direito do seu navegador, como apresentado na imagem abaixo.



3. Acesso ao Protocolo Virtual

3.1. Usando Certificado Digital

Para o acesso com certificado digital, você já deve ter conectado seu certificado no computador

O acesso poderá ser realizado por pessoa física (e-CPF) ou por empresa (e-CNPJ).

3.2. Usando Login/Senha

Para o acesso com Login/Senha é necessário possuir o cadastro na Nota Fiscal Amazonense.

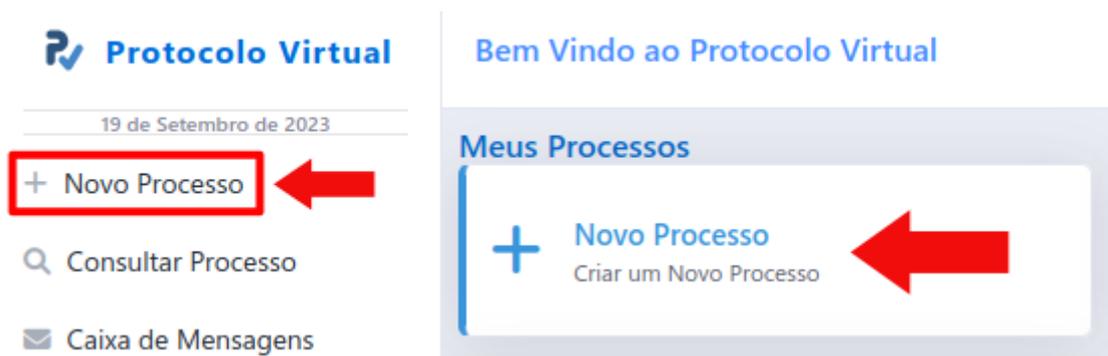
No seu primeiro acesso serão solicitados documentos para comprovar sua identificação, após informá-los o sistema já estará disponível para uso.

4. Formalizando um Processo

O Protocolo Virtual é uma ferramenta que foi criada com a finalidade de facilitar a vida do cidadão. Nela, você poderá protocolar processo para vários Órgãos do Estado do Amazonas, dependendo da sua necessidade.

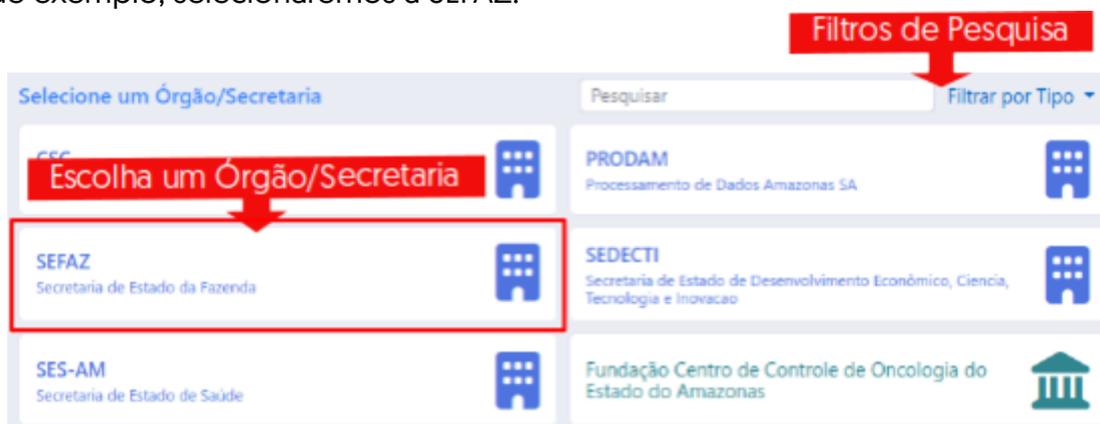
Estamos em constante melhoria na ferramenta e em constante expansão com os órgãos do Governo Estadual.

Para formalizar um processo, na tela inicial, após a sua identificação, clique na opção denominada “Novo Processo”.



4.1. Passo 1: Escolha do Órgão do Estado

Nesta etapa, é onde você selecionará com qual das entidades deseja se comunicar. A nível de exemplo, selecionaremos a SEFAZ.

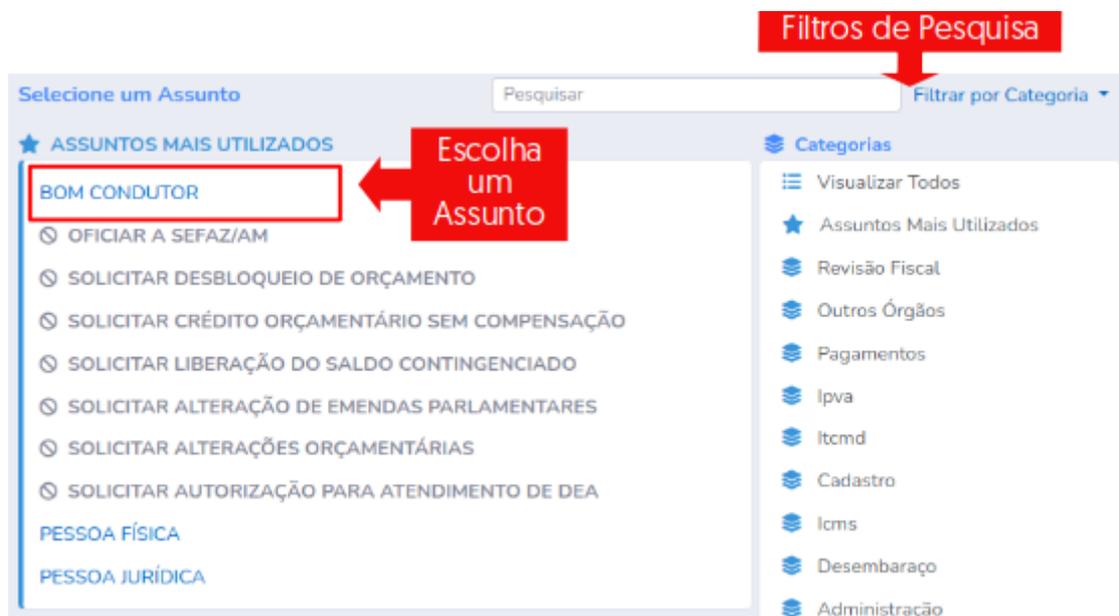


4.2. Passo 2: Escolha do Assunto

Cada entidade seleciona uma lista de assuntos e os disponibiliza para a sociedade. Pode acontecer de um determinado assunto de seu interesse ainda não está disponível no protocolo, para esses casos, recomendamos que entre em contato com o órgão e verifique a possibilidade de ser disponibilizado o assunto no Protocolo Virtual.

Cada órgão é responsável pela lista de assuntos disponibilizados para a sociedade e a ferramenta tem a função de proporcionar que eles sejam convertidos em processos.

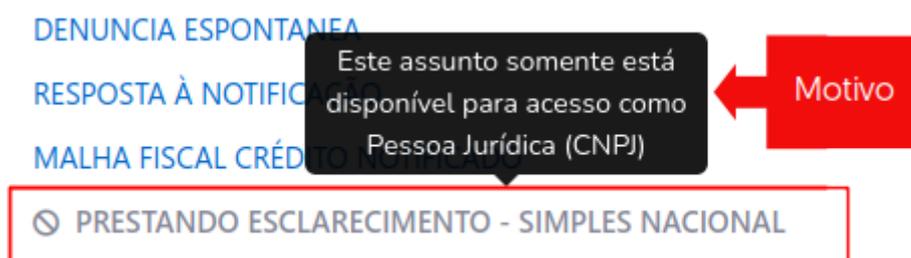
Como exemplo, selecionaremos a aba “IPVA” e o assunto “BOM CONDUTOR”.



4.2.1. Assuntos Indisponíveis:

Alguns assuntos possuem pré-requisitos para serem acessados, como por exemplo, existem assuntos que são destinados apenas a empresas, por isso ficam indisponíveis para quem acessa via CPF.

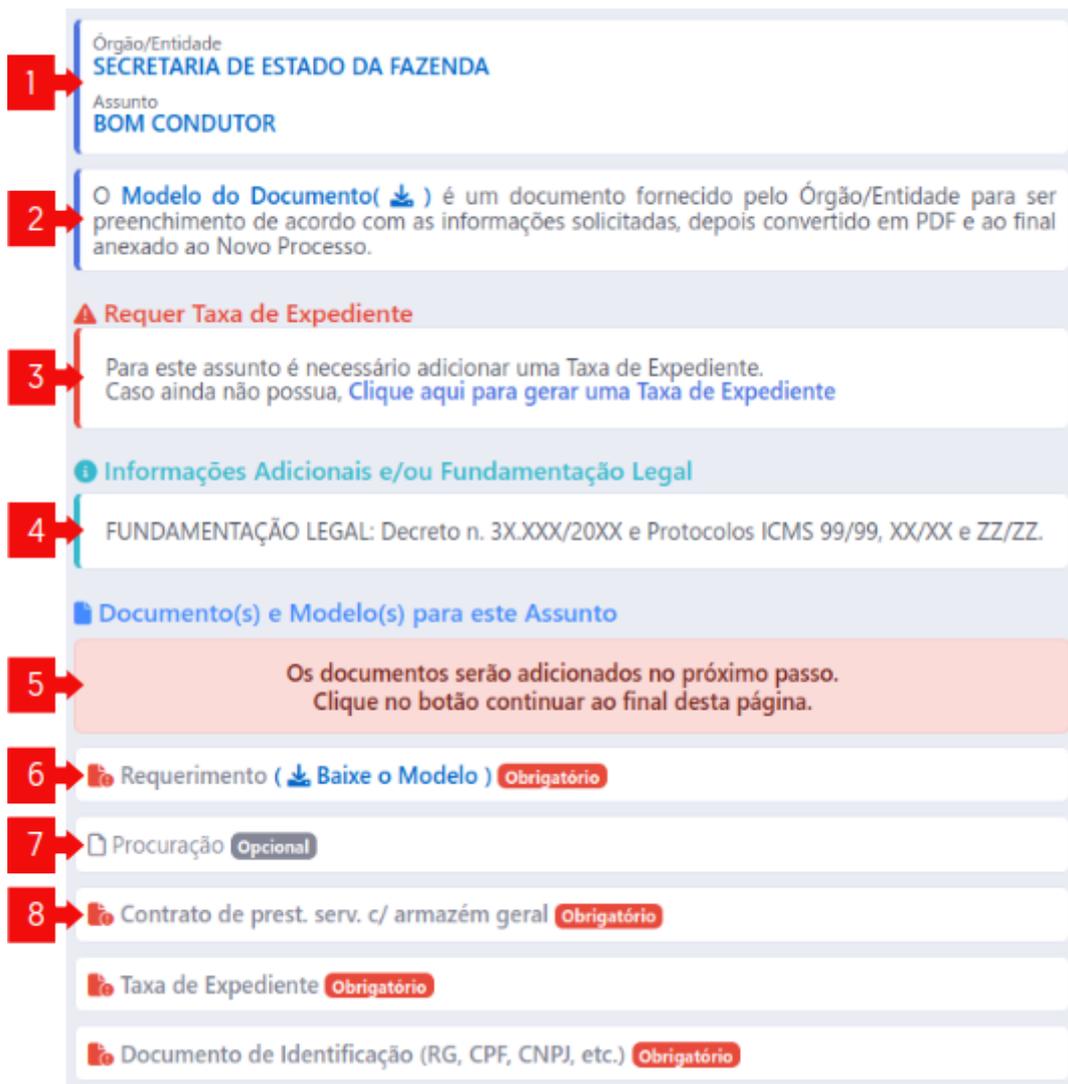
Ao passar o mouse sobre o assunto indisponível será exibido o motivo da indisponibilidade.



4.3. Passo 3: O que é Necessário para criar o Processo

Neste Passo será disponibilizado todas as informações sobre o assunto escolhido, informações como fundamentação legal, necessidade ou não de taxa de expediente, quais documentos fazem parte do assunto escolhido.

Antes de seguir para o próximo passo, verifique quais documentos são necessários para para o assunto escolhido e já os tenha em versão PDF.



The screenshot displays a user interface for creating a process, with eight numbered steps highlighted by red arrows on the left:

- 1** Orgão/Entidade: SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA
Assunto: BOM CONDUTOR
- 2** O Modelo do Documento() é um documento fornecido pelo Órgão/Entidade para ser preenchimento de acordo com as informações solicitadas, depois convertido em PDF e ao final anexado ao Novo Processo.
- 3** **Requer Taxa de Expediente**
Para este assunto é necessário adicionar uma Taxa de Expediente. Caso ainda não possua, [Clique aqui para gerar uma Taxa de Expediente](#)
- 4** **Informações Adicionais e/ou Fundamentação Legal**
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Decreto n. 3X.XXX/20XX e Protocolos ICMS 99/99, XX/XX e ZZ/ZZ.
- 5** **Documento(s) e Modelo(s) para este Assunto**
Os documentos serão adicionados no próximo passo. Clique no botão continuar ao final desta página.
- 6**  Requerimento ( Baixe o Modelo) **Obrigatório**
- 7**  Procuração **Opcional**
- 8**  Contrato de prest. serv. c/ armazém geral **Obrigatório**

Below step 8, there are two more document requirements:

-  Taxa de Expediente **Obrigatório**
-  Documento de Identificação (RG, CPF, CNPJ, etc.) **Obrigatório**

1. Informações do Órgão/Entidade e Assunto escolhidos.

2. Informações sobre o Modelo de Documento. O Modelo de Documento é um documento que é disponibilizado para ser preenchido de acordo com as informações solicitadas, depois convertido para PDF para poder ser anexado ao novo processo.

3. Taxa de Expediente: A taxa de expediente do Protocolo Virtual é referente apenas a alguns assuntos da SEFAZ/AM. Quando um assunto da SEFAZ/AM solicitar uma Taxa de Expediente é possível pelo Protocolo Virtual criar, acompanhar e utilizar essa Taxa de Expediente. Verifique o Manual da Taxa de Expediente da SEFAZ/AM para maiores informações

4. Área destinada a fornecer mais informações sobre o assunto escolhido, incluindo em alguns casos a fundamentação legal ou orientações de como criar o processo

5. Área destinada para informar quais documentos são necessários para criar o Processo. Cada assunto possui sua própria lista de documentos,, alguns deles obrigatórios, outros não.

6. Documento com Modelo(item 2): Neste caso o documento já possui um modelo que deve ser baixado, preenchido, convertido em PDF para ser anexado no momento da criação do Processo

7. Exemplo de Documento que não é obrigatório se anexado ao novo Processo.

8. Exemplo de Documento Obrigatório, antes de continuar o passo a passo da criação do Processo, verifique se possui todos os documentos obrigatórios.

4.4. Passo Extra 1: Solicitação Inicial

Alguns Assuntos possuem como um de seus Documentos a “Solicitação Inicial”, que se trata de um texto livre aonde é possível realizar a petição inicial, um resumo ou informar o motivo da criação do Processo.

A interface de 'Solicitação Inicial' apresenta um cabeçalho com o título 'Solicitação Inicial' e um ícone de informação. Abaixo, há um texto explicativo: 'A Solicitação Inicial é uma breve descrição, ou um resumo ou as considerações iniciais que o levaram a estar criando este Processo. Caso não deseje informar nenhuma Solicitação Inicial, clique no botão Próximo para continuar.' Abaixo do texto, há uma grande área de texto vazia para a entrada da solicitação.

4.5. Passo Extra 2: Taxa de Expediente - SEFAZ/AM

A interface de 'Taxa de Expediente' mostra opções para adicionar ou gerenciar taxas. O título é 'Selecione uma Taxa de Expediente'. Há uma mensagem de alerta: 'Para este assunto é necessário adicionar uma Taxa de Expediente.' Abaixo, há duas opções principais: 'Ainda não possui uma Taxa de Expediente Clique AQUI' (marcada com o número 1) e 'Possuo uma Taxa de Expediente gerada no portal da SEFAZ/AM Clique AQUI' (marcada com o número 5). Abaixo, há uma seção 'Taxas Criadas Recentemente' com uma tabela de taxas. A primeira taxa (marcada com o número 2) é 'Pago' e a segunda (marcada com o número 3) é 'Aguardando Pagamento'. Ambas as linhas da tabela possuem ícones de impressão (marcados com o número 4).

Identificador	Status	Vencimento	Criado em	Ações
6530142647450 R\$ 2,50	Pago	22/09/2023	22/09/2023 11:22	Imprimir
6530142647876 R\$ 2,50	Aguardando Pagamento	22/09/2023	22/09/2023 11:25	Imprimir

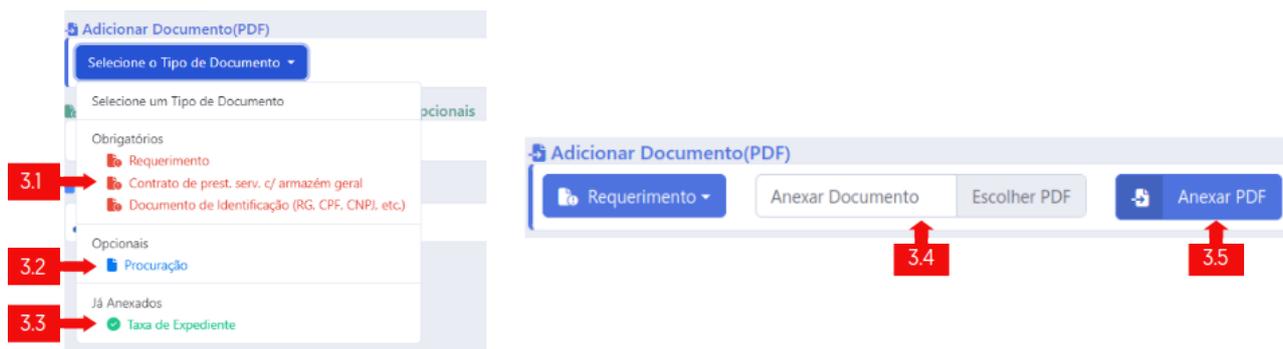
1. Opção para criar uma nova taxa de expediente
2. Taxa de Expediente com pagamento reconhecido
3. Taxa de Expediente ativa, porem com pagamento ainda não reconhecido
4. Imprimir/Reimprimir o DAR da Taxa de Expediente
5. Caso o DAR tenha sido gerado no Site da SEFAZ/AM é possível importa-lo para o Protocolo Virtual, basta anexar o PDF do DAR e os dados solicitados.

4.6. Passo 4: Anexando Documentos e Gerando o Processo

4.6.1. Usando Login/Senha ou gov.br



1. Informações do Órgão/Entidade e Assunto escolhidos.
2. Botão Criar Processo: Somente após anexar todos os documentos obrigatórios é que o botão fica habilitado para criar o processo.
3. Anexar Documento: Escolha aqui o tipo do documento a ser anexado
4. Exibe os documentos que já foram adicionados.
5. Download do(s) Modelo(s) de Documento(s) que fazem parte desse assunto para serem preenchidos.
6. Download do Documento anexado
7. Excluir o Documento anexado
8. Voltar para os passos anteriores



- 3.1. Exibe os tipos de documentos obrigatórios que ainda não tiveram documentos anexados
- 3.2. Exibe os tipos de documentos opcionais
- 3.3. Exibe os tipos de documentos obrigatórios que já foram utilizados.
- 3.4. Opção para escolher o documento PDF do tipo escolhido
- 3.5. Botão para anexar o documento PDF escolhido



1. Número do Processo criado e link para acesso
2. Dados do Processo
3. O Interessado é a pessoa Física/Jurídica a quem pertence o Processo